

Utilización de un recordatorio por SMS para mejorar la asistencia a las consultas externas en cirugía general y digestiva

Use of SMS reminders in general surgery to improve patient assistance in an outpatient setting

Sra. directora:

La falta de asistencia a las consultas externas programadas es un problema para los servicios sanitarios, pues incrementa los costes y penaliza a los/las pacientes en lista de espera. Desgraciadamente, el porcentaje de absentismo en las consultas externas tras la asignación de visitas suele variar entre el 10% y el 40%¹. Este problema es especialmente complicado cuando, en el momento actual, no utilizar un espacio en la agenda de consultas externas de un especialista hospitalario supone en definitiva una disminución en la eficiencia del recurso e impide que otros pacientes puedan utilizarlo, lo cual también repercute en la lista de espera².

Se ha calculado que el absentismo en las consultas externas supuso, con los datos del National Health Service de Reino Unido, un coste aproximado de 790 millones de libras esterlinas al año³. Además, no hay que olvidar que los/las pacientes no atendidos/as pueden sufrir consecuencias clínicas por su falta de seguimiento. Las causas más frecuentes de no acudir a las consultas externas suelen ser el olvido, problemas laborales o familiares, y problemas clínicos que impiden la visita⁴.

Para reducir este absentismo se ha probado, desde hace años, la realización de recordatorios mediante llamadas telefónicas o por correo postal¹. Estas medidas han demostrado su efectividad, pero incluyen una considerable dedicación de personal. Por ello, recientemente se ha propuesto el envío de mensajes cortos por el teléfono (SMS, *Short Message Service*)², cuya principal ventaja es que, debido a la gran cantidad de pacientes que disponen de teléfono móvil y a las posibilidades técnicas que permiten enviar un enorme número de mensajes de manera simultánea y automática, disminuye la necesidad de recursos personales dedicados a este objetivo³. En el año 2008 se demostró que los recordatorios por carta y por SMS eran igual de efectivos, pero este último con beneficios en términos de coste-efectividad⁵. Sin embargo, y hasta donde alcanza nuestro conocimiento, no hay datos publicados en cuanto a los resultados de la utilización de SMS en la consulta externa de nuestra especialidad.

En 2012 implementamos en nuestro hospital el aviso a los/las pacientes citados/as mediante un SMS 3 días antes de la visita con el fin de disminuir el absentismo. Para evaluar los resultados comparamos el mismo periodo del año, correspondiente a 4 meses (del 1 de febrero al 1 de junio), de un periodo con y sin este servicio (2011 frente a 2012). En nuestro Servicio de Cirugía General y Digestiva fueron atendidos durante el primer periodo 3831 pacientes y en el segundo 4794 pacientes, pues se amplió el número de consultas. El

grado de absentismo durante el primer periodo fue del 19,7%, y tras la implementación del servicio de recordatorio por SMS pasó a ser del 12,5%, resultados altamente significativos cuando se compararon con la prueba *z* de comparación de proporciones ($p < 0,001$).

El uso de las tecnologías de la información y la comunicación en el ámbito sanitario parece aportar una enorme gama de posibilidades. En nuestra experiencia se ha utilizado el teléfono móvil para recordar la visita a las consultas externas, pero seguro que podría utilizarse para otros fines tales como enviar datos de un ingreso para cirugía programada, e incluso no sólo para enviar sino también para recibir información de nuestros/as pacientes.

Contribuciones de autoría

D. Parés diseñó el estudio y redactó el manuscrito. J. Jimeno analizó los datos y redactó el manuscrito. J. Comajuncosas participó en la redacción del manuscrito.

Financiación

Ninguna.

Conflictos de intereses

Ninguno.

Bibliografía

1. Downer SR, Meara JG, Da Costa AC. Use of SMS text messaging to improve outpatient attendance. *Med J Aust*. 2005;183:366–8.
2. Koshy E, Car J, Majeed A. Effectiveness of mobile-phone short message service (SMS) reminders for ophthalmology outpatient appointments: observational study. *BMC Ophthalmol*. 2008;8:9.
3. Guy R, Hocking J, Wand H, et al. How effective are short message service reminders at increasing clinic attendance? A meta-analysis and systematic review. *Health Serv Res*. 2012;47:614–32.
4. Neal RD, Hussain-Gambles M, Allgar VL, et al. Reasons for and consequences of missed appointments in general practice in the UK: questionnaire survey and prospective review of medical records. *BMC Fam Pract*. 2005;6:47.
5. Chen ZW, Fang LZ, Chen LY, et al. Comparison of an SMS text messaging and phone reminder to improve attendance at a health promotion center: a randomized controlled trial. *J Zhejiang Univ Sci B*. 2008;9:34–8.

David Parés*, Jaime Jimeno y Jordi Comajuncosas

Servicio de Cirugía General y del Aparato Digestivo,
Parc Sanitari Sant Joan de Déu, Universitat de Barcelona,
Sant Boi de Llobregat (Barcelona), España

* Autor para correspondencia.

Correo electrónico: david.pares@pssjd.org (D. Parés).

<http://dx.doi.org/10.1016/j.gaceta.2013.02.007>